

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 1/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 24/04/2022

1. OBJETIVO(S)

Orientar os profissionais de saúde sobre a comunicação de notícias difíceis a pacientes e familiares afetados pelo Coronavírus 2019 (COVID-19) no HUPAA-UFAL/EBSERH.

2. RESPONSÁVEL

- Equipe multidisciplinar.

3. MATERIAIS NECESSÁRIOS

- EPIs (luva de procedimento, máscara cirúrgica ou máscara facial N95, avental descartável impermeável com mangas longas e tecido elástico nos punhos, óculos de proteção e/ou protetor facial, gorro);
- Espaço físico reservado.

4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

4.1. Comunicação de notícias difíceis aos pacientes:

- 4.1.1. Classificar os pacientes com relação à capacidade para comunicação verbal efetiva – ANEXO A;
- 4.1.2. Informar ao paciente sobre a proibição de visitas durante todo o internamento, seja em UTI ou enfermaria. E que também não serão permitidos acompanhantes para os cuidados diários.
- 4.1.3. Informar ao paciente a possibilidade de intubação (ventilação mecânica), quando o mesmo apresentar os primeiros sinais de indicação para esta técnica – insuficiência respiratória;
- 4.1.4. Demonstrar transparência e segurança sobre a necessidade das condutas. São momentos apavorantes para o doente que se percebe na iminência da morte;

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 2/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020	Próxima revisão: 24/04/2022
		Versão: 1	

4.2. Comunicação de Notícias Difíceis aos Familiares*

4.2.1. Planejando a Abordagem

4.2.1.1. “Preparar o ambiente” para receber a família, devendo o profissional estar seguro das informações para transmiti-las de maneira clara e objetiva e com tempo suficiente para acolhimento dos familiares;

4.2.1.2. O ambiente deve ser silencioso e livre de interrupções.

4.2.2. Avaliando a Compreensão do Familiar

4.2.2.1. Iniciar a fala com serenidade, buscando colher do ouvinte o que ele já sabe sobre a condição do paciente; e de acordo com as respostas pode-se fazer correções ou complementações. Esta estratégia facilita o início do diálogo e “abre caminho” para a transmissão da notícia;

4.2.2.3. Utilizar linguagem de fácil compreensão, evitando termos demasiado técnicos ou expressões duras e frias;

4.2.2.4. Passar a informação aos poucos de modo acolhedor e empático.

4.2.3. Abordagem das Emoções

4.2.3.1. Mostrar-se solidário e oferecer apoio com afetividade. Este costuma ser o momento mais delicado pois as pessoas normalmente reagem com raiva, desespero, silêncio ou choro;

4.2.3.2. Disponibilizar o tempo necessário para a pessoa se acalmar, por isso ter algum outro familiar ao lado pode ser bastante favorável por permitir apoio e consolo mútuo;

4.2.3.3. Contatar preferencialmente familiar mais sereno, para que possa receber a notícia, e transmitir a informação aos demais parentes com calma.

4.2.4. Orientações Finais

4.2.4.1. Responder perguntas que certamente surgirão sobre como proceder, sobretudo em caso de óbito, tão logo o(s) parente(s) se acalme (em), certamente surgirão perguntas e dúvidas;

4.2.4.2. Conhecer os protocolos do COVID 19 com propriedade e segurança, visto que

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 3/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020	Próxima revisão: 24/04/2022
		Versão: 1	

os mesmos são bastante restritivos.

4.3. Comunicação de Notícias Difíceis aos Profissionais de Saúde

- 4.3.1. Eleger preferencialmente algum profissional por quem a equipe considere como referência de liderança e agregação. Não existe uma forma protocolar de lidar com esta situação. Infelizmente tem sido comum o adoecimento de profissionais de saúde por COVID 19, e por vezes algum colega de trabalho vem a falecer, o que leva desolação à equipe.
- 4.3.2. Procurar ajuda se sentimentos de abatimento e angústia afetarem suas capacidades profissionais e humanas. É importante entender que partilhar o sentimento de vulnerabilidade entre os seu pares, pode contribuir para o reequilíbrio mental. Orações conjuntas e apoio mútuo nesses momentos são fundamentais no restabelecimento emocional e espiritual de todos.

5. RECOMENDAÇÕES

- 5.2. Utilizar os EPI's necessários na abordagem ao paciente;
- 5.3. Realizar a higienização das mãos nos 5 momentos:
 - 5.3.1. Antes de tocar o paciente;
 - 5.3.2. Antes de realizar procedimento limpo, asséptico;
 - 5.3.3. Após risco de exposição a fluidos corporais;
 - 5.3.4. Após tocar o paciente;
 - 5.3.5. Após tocar superfícies próximas ao paciente.
- 5.4. O diálogo com os pacientes dependerá de fatores como o nível de consciência, capacidade de comunicação, se está intubado ou não, entre outros (ANEXO A);
- 5.5. Na realidade do COVID-19, **más notícias** não consistem apenas em informar sobre o óbito, mas também sobre o agravamento do quadro clínico.
- 5.6. Sobre quem deve realizar a comunicação:
 - 5.5.1. Normalmente o médico assistente é quem faz as comunicações difíceis, mas isso não impede que outros profissionais também possam participar do diálogo. Enfermeiros são os profissionais mais próximos do cotidiano do paciente; assistentes sociais têm experiência em orientar sobre providências pós óbito ou questões legais; psicólogos são experientes em lidar com situações muito emocionais e delicadas; nesse sentido pode ser mais confortável para a equipe realizar esta tarefa em dupla ou mesmo em trio. Quem já possui vínculo com os familiares é mais indicado para esta abordagem.
- 5.7. Para que a comunicação de óbitos à família através de chamadas telefônicas ocorra com o



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 4/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020	Próxima revisão: 24/04/2022
		Versão: 1	

máximo de eficiência, o profissional deve se organizar da seguinte forma:

- 5.6.1. Conferir no prontuário os nomes e dados corretos do paciente e do familiar de referência, observar se existe algum detalhe a mais que seja importante ser dito;
- 5.6.2. Seguir as recomendações do item 4.2. Comunicação de Notícias Difíceis aos Familiares;
- 5.6.3. Orientar a família a acionar redes de apoio, solicitando ajuda de alguém para providenciar a documentação e os trâmites funerários: Ex.: *“Da família de vocês, ou pessoas próximas, quem poderíamos falar para nos ajudar com os documentos daqui pra frente?”*
- 5.6.4. Encerrada a ligação, dar direcionamento aos trâmites funerários conforme protocolo do serviço, levando em conta os cuidados exigidos pelo contexto do COVID-19;
- 5.6.5. Registrar em prontuário a chamada telefônica realizada.

6. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE (EVENTO ADVERSO)

- 6.1 Caso o paciente apresente qualquer alteração hemodinâmica, respiratória e ou neurológica, suspender a abordagem de orientação e comunicar ao médico plantonista e registrar o ocorrido em prontuário.

7. FLUXOGRAMA

Não Aplicável.

8. REFERÊNCIAS

CRISPIM, D. et al. Comunicação difícil e COVID 19 - Recomendações práticas para comunicação e acolhimento em diferentes cenários da pandemia. 2020.

<https://portal.coren-sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/comunicação-COVID-19.pdf>

CRUZI, C.O.; RIERAI, R. Comunicando más notícias: o protocolo SPIKES. Revista Diagnóstico e Tratamento. 2016;21(3):106-8.

http://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/08/1365/rdt_v21n3_106-108.pdf.

9. APÊNDICES

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 5/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020	Próxima revisão: 24/04/2022
		Versão: 1	

APÊNDICE A – Folheto informativo 1.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
PROF. ALBERTO ANTUNES**
HUPAA-UFAL

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

ComCuidado
COMISSÃO DE CUIDADOS PALIATIVOS

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS NO CONTEXTO DO COVID 19

RECOMENDAÇÕES AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS AOS PACIENTES

Nos casos encaminhados à UTI, o paciente deverá ser informado sobre a proibição de visitas, bem como da provável necessidade de medidas invasivas de cuidados, como a ventilação mecânica/intubação, quando deverá ser sedado.

O PACIENTE ACORDADO E CONSCIENTE DEVE SER INFORMADO PELO PROFISSIONAL DE SAÚDE SOBRE O SEU ESTADO DE SAÚDE COM HUMANIDADE E APOIO.

São momentos angustiantes para o doente que se percebe na iminência da morte; por isso devem ser conduzidos com bastante tato e compreensão pela equipe, demonstrando transparência e segurança sobre a necessidade das condutas.

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS AOS FAMILIARES DE PACIENTES

- PLANEJAR A ABORDAGEM
- ESTAR SEGURO DAS INFORMAÇÕES
- EVITAR TELEFONE E EXPLICAR SEM PRESSA
- USAR LINGUAGEM SIMPLES E CLARA EVITAR TERMOS TÉCNICOS
- COMEÇAR A FALA COLETANDO O QUE A FAMÍLIA JÁ SABE (CORRIGIR SE NECESSÁRIO)
- RESPEITAR AS EMOCÕES DOS FAMILIARES (SER EMPÁTICO)
- DAR UM TEMPO PARA O FAMILIAR SE ACALMAR
- ESTAR DISPONÍVEL PARA RESPONDER PERGUNTAS
- PERMITIR A PRESENÇA DE UM SEGUNDO FAMILIAR (ASSEGURA O QUE FOI DITO)
- ENCAMINHAR A FAMÍLIA PARA REDES DE APOIO

Referências consultadas:
<https://ammg.org.br/wp-content/uploads/comunica%C3%A7%C3%A3o-COVID-19.pdf>
http://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/08/1365/rdt_v21n3_106-108.pdf .

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 6/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020	Próxima revisão: 24/04/2022
		Versão: 1	

Fonte: Adaptado de CRISPIM, D. et al., 2020.

APÊNDICE B – Folheto informativo 2.

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS NO CONTEXTO DO COVID 19

RECOMENDAÇÕES AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

A pandemia do COVID 19 tem forçado as equipes de saúde do mundo inteiro a buscar novas estratégias de cuidado humanizado, levando em conta normas rígidas de segurança e isolamento, visando a prevenção da disseminação do vírus.

Pensando nessas dificuldades, a Comissão de Cuidados Paliativos – ComCuidado HUPAA – elaborou algumas recomendações para auxiliar os profissionais de saúde em comunicações difíceis nos diferentes contextos do COVID 19.

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS AOS PACIENTES

O diálogo com os pacientes dependerá de fatores como o nível de consciência, capacidade de comunicação, se está intubado ou não, entre outros.

Nos casos encaminhados à UTI, o paciente deverá ser informado sobre a proibição de visitas, bem como da provável necessidade de medidas invasivas de cuidados, como a ventilação mecânica/intubação, quando deverá ser sedado.

O PACIENTE ACORDADO E CONSCIENTE DEVE SER INFORMADO PELO PROFISSIONAL DE SAÚDE SOBRE O SEU ESTADO DE SAÚDE COM HUMANIDADE E APOIO.

São momentos angustiantes para o doente que se percebe na iminência da morte; por isso devem ser conduzidos com bastante tato e compreensão pela equipe, demonstrando transparência e segurança sobre a necessidade das condutas.

COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS AOS FAMILIARES DE PACIENTES

Em situações comuns o PROTOCOLO SPIKES é uma ferramenta de auxílio para comunicar notícias difíceis. Assim, adaptamos o seu “passo a passo” para as abordagens remotas no contexto do COVID 19:

	1. PLANEJANDO A ABORDAGEM - “Prepare o ambiente” silencioso e sem interrupções. - esteja seguro das informações, seja claro, objetivo de fácil compreensão -evite chamadas telefônicas, esteja disponível nesse momento e explique sem pressa.
	2. AVALIANDO A COMPREENSÃO DO FAMILIAR - Conversar com o familiar de referência do paciente, permita a presença de um segundo familiar - Inicie a fala com serenidade, buscando colher do ouvinte o que ele já sabe sobre a condição do paciente; e de acordo com as respostas pode-se fazer correções ou complementações. - Evite termos demasiado técnicos ou expressões duras e frias. - A informação deve ser passada aos poucos de modo acolhedor e empático.
	3. ABORDAGEM DAS EMOÇÕES - É momento mais delicado, pois as pessoas normalmente reagem com raiva, desespero, silêncio ou choro. - Demonstre ser solidário e empático. - É importante que a pessoa tenha o tempo necessário para se acalmar, por isso ter algum outro familiar ao lado pode ser bastante favorável por permitir apoio e consolo mútuo.
	4. ORIENTAÇÕES FINAIS Em caso de óbito: orientar a família a acionar redes de apoio, solicitando ajuda de alguém para providenciar a documentação e os trâmites funerários. (Ex.: Unidade de Serviço Social).

Referências consultadas:
<https://ammg.org.br/wp-content/uploads/comunica%C3%A7%C3%A3o-COVID-19.pdf> http://docs.bvsalud.org/biblioref/2016/08/1365/rtd_v21n3_106-108.pdf



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 7/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 24/04/2022

Fonte: Adaptado de CRISPIM, D. et al., 2020.

ANEXOS

ANEXO A – Classificação dos pacientes com relação à capacidade para comunicação verbal efetiva

Classificação do paciente	Características
Paciente com capacidade para comunicação verbal efetiva	Pacientes fora da ventilação mecânica, com hemodinâmica estável, sem delirium.
Paciente sem capacidade para comunicação verbal efetiva	Pacientes em Ventilação Mecânica ou hemodinâmica instável ou em delirium.

Fonte: Adaptado de CRISPIM, D. et al., 2020.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO /ROTINA	POP.UREAB.TO 001 - Página 8/8	
Título do Documento	RECOMENDAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO DE NOTÍCIAS DIFÍCEIS ADAPTADAS AO CONTEXTO DO CORONAVÍRUS 2019 (COVID 19) NO HUPAA-UFAL/EBSERH	Emissão: 24/04/2020 Versão: 1	Próxima revisão: 24/04/2022

10. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
1	24/04/2020	José Gutemberg de Vasconcelos Bezerra Thaís Veras de Moraes Rezende Krísia Patrícia Pontes da Silva	Institui recomendações para comunicação de notícias difíceis adaptadas ao contexto do Coronavírus 2019 (COVID-19) no HUPAA-UFAL/EBSERH.
Elaboração:			
José Gutemberg de Vasconcelos Bezerra Terapeuta Ocupacional			Data: ____/____/____
Krísia Patrícia Pontes da Silva Enfermeira			Data: ____/____/____
Thaís Veras de Moraes Rezende Fisioterapeuta			Data: ____/____/____
Análise:			
Gustavo de Souza Santos Chefe da Unidade de Reabilitação			Data: ____/____/____
Validação:			
Joyce Letice Barros Gomes Serviço de Controle de Infecção Relacionados à Assistência à Saúde			Data: ____/____/____
Tereza Carolina Santos Cavalcante Serviço de Controle de Infecção Relacionados à Assistência à Saúde			Data: ____/____/____
Celina de Azevedo Dias Chefe do Setor de Gestão da Qualidade, Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente			Data: ____/____/____
Aprovação:			
Katharina Vidal de Negreiros Moura Divisão de Apoio Diagnóstico e Terapêutico			Data: ____/____/____

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte